

POTENCIALIDADES EDUCATIVAS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE ADULTOS

Márcia Aguiar, Universidade do Minho, Instituto de Educação, marciab_aguiar@hotmail.com
Ana Maria Silva, Universidade do Minho, Instituto de Educação, anasilva@ie.uminho.pt

Resumo: A presente comunicação insere-se num projeto de investigação de âmbito mais alargado intitulado “Figuras da Mediação na Formação de Adultos: Um Estudo Multicasos, a partir da experiência em Portugal e em França”. Neste texto, procuraremos problematizar o papel da Mediação de Conflitos na Educação e Formação de Adultos, especificamente, no caso dos Cursos de Educação e Formação de Adultos e no Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências. Estes contextos, pela sua dinâmica e por envolverem Profissionais e Adultos tão heterogêneos, são marcados pela existência de conflitos de diversa ordem: entre os elementos das Equipas Pedagógicas, entre estes e os Adultos e entre os próprios Adultos. Torna-se, neste sentido, fundamental desenvolver novos padrões comunicacionais e relacionais e implementar um novo paradigma de resolução de conflitos: a Mediação. É neste quadro que a Mediação tem vindo a ganhar uma importância e um desenvolvimento crescentes e onde se fundamenta a necessidade da sua prática, dada a complexidade das relações interpessoais, com especial relevo no campo educativo. Procuraremos, tendo por base os dados obtidos pela realização de narrativas autobiográficas, entrevistas semi-diretivas e registos de observação direta, junto de Profissionais que trabalham nestes domínios, analisar quais as situações conflituais mais frequentes e quais as potencialidades educativas da Mediação na sua prevenção e/ou reparação. A análise dos dados permite-nos concluir que uma das chaves para lidar com estas situações está no diálogo e que o conflito deve ser visto como algo positivo, potenciador de mudanças e de crescimento pessoal (Schnitman, 1999a, 1999b).

Introdução

O conflito é uma realidade presente na vida do ser humano, em todas as suas dimensões, independentemente, do tempo e do espaço (Cunha, 2001, p. 23). Como referem Nascimento e Sayed (2002) “os conflitos existem desde o início da humanidade, fazem parte do processo de evolução dos seres humanos e são necessários para o desenvolvimento e o crescimento de qualquer sistema familiar, social, político e organizacional” (pp. 47).

O conflito pode ser apresentado como “fator de renovação e mudança social” (Cunha, 2001, p. 27), podendo contribuir para a coesão social e constituir-se como facilitador da comunicação, pelo que deve, nesse sentido, ser visto como algo positivo e construtivo.

No entanto, tem prevalecido uma visão negativa do mesmo, o qual é visto como devendo ser evitado, pois ameaça o bem-estar das sociedades e dos indivíduos que as constituem e são várias as respostas que podemos encontrar perante um conflito (Cunha, 2001: 38-ss):

- Evitação: “recusa, repressão, evitação e contínuo adiamento no enfrentar do conflito” (*Idem*, p. 38);

- Excessivo envolvimento: “procurar o conflito como forma de demonstração da inexistência de medo da situação, como uma preocupação desmesurada com o conflito” (*Idem*, p. 39);

- Dura: posição agressiva e dominadora face ao conflito;
- Suave: posição de gentileza e não assertividade;
- Rígida: procura de controlo da situação, baseado em regras rígidas;
- À vontade: posição mais despreocupada e procura por um acordo informal, onde as regras estejam, apenas, implícitas;
- Intelectual: controlo das emoções;
- Emocional: excesso de manifestação de emoções;
- Em espiral: “excessiva ampliação das especificidades do conflito a toda uma série de dimensões do mesmo” (*Ibidem*);
- Minimizar: procura pela minimização das diferenças, embora haja reconhecimento do conflito.

Para muitos autores (Schnitman, 1999a, 1999b, Jares, 2002) existem formas mais criativas e construtivas de lidar com os conflitos e Folger e Bush (1999, p. 85) afirmam que o conflito “em si é potencialmente transformativo”.

De facto, os novos paradigmas da pós-modernidade veem a mudança como possibilidade de desenvolvimento, estimuladora da criatividade de cada sujeito na sua relação

com o “outro”. Na verdade, em todos os domínios da vida humana, nomeadamente, ao nível das relações humanas, a complexidade e a imprevisibilidade poderão dar azo ao surgimento de campos emergentes e inovadores de auto-organização e é a procura da ordem na desordem e do equilíbrio no desequilíbrio, tendo por base o diálogo transformador, o encontro conjunto de soluções, a cooperação e a colaboração, que as metodologias alternativas de resolução de conflitos se apresentam como uma potencialidade no domínio da comunicação e das relações humanas. Neste sentido, “a mediação e outras metodologias podem facilitar o diálogo e prover destrezas para a resolução de situações conflituosas” (Schnitman, 1999^a, p. 17), potenciando a comunicação e favorecendo o comprometimento com a resolução do conflito e são essas potencialidades educativas do conflito e da Mediação que procuraremos problematizar neste texto.

Método

O nosso estudo apresenta uma metodologia mista, assente numa perspetiva fenomenológica e construtivista, no sentido de compreender os significados atribuídos pelos indivíduos às suas ações.

Para percebermos quais as funções e papéis das figuras de Mediação na Educação e Formação de Adultos, recorreremos a um Estudo Multicasos comparativo entre Portugal e França. Para tal, seleccionámos, em Portugal, duas entidades promotoras de Cursos de Educação e Formação de Adultos (Cursos EFA), tendo trabalhado com duas Mediadoras EFA e um Centro Novas Oportunidades que desenvolve o processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competência (RVCC), onde colaborámos com uma Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento (TDE) e três Profissionais de Reconhecimento e Validação de Competências (PRVC). Em França, procurámos analisar o processo de *Validation des Acquis*

de l'Expérience (VAE) numa Universidade com uma Acompanhante de VAE e com duas responsáveis por um Centro Académico de Validação de Adquiridos e um Dispositivo Académico de Validação de Adquiridos, respetivamente.

Nesse âmbito foram realizadas narrativas autobiográficas (seis), entrevistas semi-diretivas (nove) e observação direta, dados que foram tratados através da análise de conteúdo com recurso ao Programa NVivo, versão 9.0.

Foram, igualmente, aplicados inquéritos por questionário a Formandos de quatro Cursos de Educação e Formação de Adultos, com o objetivo de apreender as suas perceções sobre o trabalho empreendido pelas suas respetivas Mediadoras.

Finalmente, com o intuito de expandir o estudo, aplicámos inquéritos por questionário a Mediadores EFA, TDE, PRVC e Profissionais relacionados com a VAE. Os dados quantitativos dos inquéritos foram tratados com recurso ao SPSS, versões 18.0 e 20.0 e as questões abertas através da análise de conteúdo.

Nesta comunicação vamos centrar-nos na análise das narrativas autobiográficas, entrevistas semi-diretivas e registos de observação direta, no sentido de perceber quais os problemas com os quais as Profissionais portuguesas que colaboraram no nosso estudo se deparam e que estratégias utilizam para mediar essas mesmas situações.

A mediação em educação e formação de adultos: a resolução criativa e construtiva de conflitos

Os processos educativos-formativos no domínio da Educação e Formação de Adultos envolvem públicos bastante heterogéneos com personalidades e experiências pessoais, sociais e profissionais distintas, o que pode trazer alguns problemas em termos de gestão da aprendizagem e do processo formativo em si mesmo. Na maioria dos casos, estamos perante Adultos com algumas lacunas em

termos de comunicação e relacionamento interpessoais e o Mediador vai surgir, aqui, como facilitador da expressão de emoções, sentimentos e posições, procurando que os Adultos reflitam sobre o eu, o tu e nós, baseando-se em laços empáticos e de confiança.

A Mediação trabalha, portanto, a partir da comunicação, do “diálogo transformador” (Schnitman e Littlejohn, 1999), o qual surge como instrumento essencial que, juntamente com outras ferramentas e técnicas, orienta-se “para a criação de um contexto em que os participantes possam identificar, construir e descrever possibilidades e perspectivas emergentes, refletir em ação a partir do dado, enlaçar possibilidades, navegar num círculo de diálogos e, nesse processo, selecionar as opções que se considerem mais desejáveis ou apropriadas para a ação (...) Essa capacidade geradora da mediação cria possibilidades não-antecipadas, nem pensadas, transforma potencialidades em novas realidades existenciais e outorga à experiência da mediação algo do carácter aberto e sempre incompleto da aprendizagem e da criatividade” (Schnitman, 1999b, p. 104).

Foram, na verdade, de diversa ordem os conflitos mencionados pela Profissionais participantes no nosso estudo, seja por resistência no que concerne ao percurso a percorrer...

“A adulta disse que não queria desenvolver mais o Portfólio nem fazer Formação Complementar”
(PRVC 2, Registo de Observação, Sessão 5)

“Infelizmente, nem todas as pessoas percebem qual a lógica do processo, a, são muito resistentes, a, a, a escrever, porque nós vamos pedindo desenvolvimentos à medida que, com base na sua narrativa autobiográfica e eles não desenvolvem, nós pedimos, ligamos e eles não querem, não, não percebem, depois recorrem, muitas vezes, à pesquisa da Internet, colam e não percebem que não pode ser assim (...) E, depois, chega-se, às vezes e essa foi uma situação que já, que já aconteceu, de chegarmos a sessões de validação e a pessoa repara que está tudo perfeito e a coisa não e não está, não é, tem uma validação parcial e a pessoa não compreende por que é que tem, não compreende que aquilo que escreveu não está correto, não corresponde, não compreende”
(Extrato da Entrevista realizada à PRVC3)

...seja por problemas de incompatibilidade com algum membro da Equipa Pedagógica:

“A adulta diz que vai “abrir-se” e queixa-se da forma como uma Formadora falou com ela e a tratou, desmotivando-a” (PRVC 2, Registo de Observação, Sessão 5)

Por outro lado, houve relatos de indecisão dos Adultos quanto aos percursos a seguirem, o que coloca em causa e pode frustrar o trabalho realizado pelas Profissionais, como destaca a TDE:

“o interesse não é deles o interesse é mútuo como é óbvio, não é, mas é, também, um...as pessoas inscrevem-se de livre vontade não são obrigadas, não é e, a partir do momento que se inscrevem, têm que honrar um bocadinho esses compromissos

é difícil encontrar um curso de Educação e Formação de Adultos, não é e aaaa... tentávamos encontrar e as pessoas sempre haviam demonstrado interesse na área, mas depois “ah, afinal, não sei se é bem isso que quero” (Extratos da Entrevista realizada à TDE)

Noutro sentido, foram referidos problemas entre os elementos da Equipa Pedagógica, o que pode condicionar o bom desempenho das Profissionais:

“também acontece alguns problemas (...) Olha, por exemplo, alguns conflitos, aaa...com, com as Formadoras, com a forma como o trabalho é desenvolvido” (Extrato da Entrevista realizada à PRVC 3)

“Por outro lado, o próprio grupo de formadores que não tem sido nada fácil de gerir, não só pela relação que estabelecem com os formandos, como também o atraso na entrega de documentos” (Extrato da Narrativa da Mediadora 2)

“a falta de colaboração por parte de alguns membros da equipa técnico pedagógica foi o principal problema, pois tinha implicações não apenas no próprio trabalho entre a equipa, mas também no trabalho com os adultos” (Extrato da Narrativa da PRVC 3)

Por sua vez, talvez o mais frequente sejam os conflitos entre Adultos, o que influencia, não raras vezes, o trabalho que as Profissionais e restante Equipa Pedagógica procuram desenvolver, como se constata nas seguintes passagens:

“aconteceu-me uma situação dum grupo que iniciei em, em, em Julho, de ter um adulto que era ex-toxicod dependente e que estava lá, que estava a fazer o tratamento e um adulto que dizia que os jovens todos

tinham que ir para, para, fazer tropa, porque senão, viravam todos uns toxicodependentes e que os toxicodependentes assim e que os toxicodependentes assado” (Extrato da Entrevista realizada à PRVC 3)

“Depois há aqueles conflitos, que é, zangam-se uns com os outros na sala, porque passam tantas horas juntos e, porque a maior parte dos trabalhos nos cursos EFA são feitos em grupo e depois há resistência, num quero trabalhar com este, num quero trabalhar com aquele”

“surge uns que vêm fazer queixa doutros, outros que veem algumas situações durante as aulas, que não lhes agrada e vêm reclamar, temos, surgem situações também, de, às vezes, de, de não aceitação, por parte de alguma coisa que se passa, relativamente, ao que o colega disse ou, relativamente, ao que o Formador disse, prontos e, portanto, há conflitos” (Extrato da Entrevista realizada à Mediadora 2)

Outros problemas, de cariz mais grave, que foram sendo relatados prendem-se com questões de higiene e problemas de dependências, o que pode colocar em causa o bom funcionamento das sessões e, por outro lado, implica riscos de segurança tanto para os restantes Adultos como para a Equipa Pedagógica:

“outras vezes, problemas, que já surgiu, problemas de faltas de higiene, é outro conflito, a turma num, a turma reclama, porque o Formando tá assim, tá assado”

“Outras alturas, que já aconteceu, também, Formandos embriagados, que chegam à formação, portanto, são pessoas problemáticas ???? problemas mais graves, problemas mais graves, um formando embriagado chegar ????é um problema grave, que num é...”

“Mais pó fim, a partir do Verão, portanto, o Curso começou na mesma altura e acabou em Dezembro, a partir do Verão, tive um fulano que se meteu no álcool no Verão, também chegou a ir pra sala algumas vezes embriagado, chegou a bater a outro formando, foi expulso durante uns dias” (Extratos da Entrevista realizada à Mediadora 1)

No sentido de auxiliarem na resolução dos problemas, as Profissionais adotam uma postura de escuta ativa, potenciação da reflexão e apaziguamento, de onde se destacam as seguintes passagens:

“Diz que a conversa não vai sair dali e procura justificar, indicando que há processos que se arrastam, que a Formadora poderia estar num dia mau, que a pressão que fazem é para trabalharem mais, que foi para espicaçar e não foi, especificamente, para ela” (PRVC 2, Registo de Observação, Sessão 5)

“eu fiquei ali numa situação, de ter que desconstruir aquilo tudo, tentar mudar, também, um pedacinho o assunto, não é, porque tinha ali uma pessoa que tinha passado por aquela experiência e, pronto, ia-se sentir constrangido, não é e pronto” (Extrato da Entre vista realizada à PRVC 3)

O diálogo foi também bastante referido com ferramenta essencial de resolução dos problemas/conflitos e que, na maioria das vezes, surtia efeito:

“conversa-se e e esclarece-se a situação, encontra-se um ponto comum de entendimento que aplica-se, obrigatoriamente, senão, não haveria conflito à partida e é assim que as coisas se vão resolvendo”

“(...) conversar acho que é sempre a melhor solução para resolver para resolver estes conflitos
(Extratos da Entrevista realizada à PRVC 2)

“Do diálogo, sempre através do diálogo, sempre” (Extrato da Entrevista realizada à PRVC 3)

“Chamava-os à razão e dizia que isso não podia acontecer, tentava sempre conversar e nem dava razão a um nem a outro e dizer que esses comportamentos não eram aceites, que num podiam funcionar assim, que eles tinham que se entender” (Extrato da Entrevista realizada à Mediadora 1)

“mas, prontos, conversei com o, com o Formador, inclusive o Formador, depois, perante essa situação, até acabou por ter alguma atitude, porque, pronto, também conversei com ele, que achei que não foi muito correto, pedi para que ele os avaliasse, qualitativamente e ele avaliou-os, quantitativamente, em termos orais”
(Extrato da Entrevista realizada à Mediadora 2)

Como se verifica, as Profissionais procuram estimular uma comunicação aberta e empática, assente no diálogo, nas expressões não destrutivas, no reconhecimento das emoções, interesses e posições de cada parte, no equilíbrio das relações de poder, mostrando

interesse pelo que é defendido por cada elemento e procurando sempre esclarecer as causas do conflito e os envolvidos (Jares, 2002, p. 131-ss).

A escuta ativa é a chave do diálogo e este promove o encontro, a compreensão mútua e a convivência (Asensio, 2004, p. 10). As Profissionais devem possuir capacidade de observação, no sentido de perceber onde, quando e como surgem os conflitos, competências ao nível do estabelecimento de pontes de comunicação e promover a reflexão dos Adultos sobre outras possíveis interpretações da situação em causa, num enfoque construtivista da realidade.

Ao promoverem o restabelecimento do diálogo, as Profissionais incentivam os Adultos a desenvolverem capacidades comunicativas de abertura, a expressarem as suas próprias emoções e sentimentos e a refletirem de forma crítica e criativa sobre os problemas (Boqué, 2005, p. 41), pois é, através do diálogo que compreendemos e transformamos, qualitativamente, os modelos mentais que possuímos (Asensio, 2004, p. 48).

Discussão

Como pudemos verificar, são de diversa índole os problemas/conflitos que surgem nestes contextos, seja entre Adultos, entre estes e a Equipa Pedagógica ou entre os elementos da própria Equipa Pedagógica.

Nestas circunstâncias, o Mediador (que facilita as partes na criação e avaliação de alternativas à sua situação e permite, por meio da escuta ativa, a expressão de emoções, conduzindo ao aumento da segurança dos participantes) deve potenciar a assunção de um novo olhar, positivo, perante o conflito, incentivar o reconhecimento do outro e a aceitação e respeito pelas suas preocupações, no sentido de uma reflexão sobre si, o outro e o contexto situacional, numa perspetiva de crescimento interior.

A Mediação deve, portanto, surgir numa dinâmica geradora e de aprendizagem, potencialmente, educativa, promovendo as relações interpessoais com um cariz transformativo e transformador, baseando-se na abertura reflexiva, onde o Mediador estimula a alteração de posturas, o desenvolvimento de processos de comunicação alternativos para a resolução daquele e de futuros conflitos, incluindo-se numa construção dialógica, surgindo os atores como agentes ativos no processo, os quais, através dos seus contextos plurais, fazem despontar novas situações e atribuem novos significados à ação, assumindo um papel central na construção da boa convivência (Jares, 2002; Rodríguez, 2005).

Nesta perspetiva, o conflito adquire uma visão inovadora, positiva, veículo de transformação humana e a comunicação e o relacionamento interpessoais são, assim, competências cujo desenvolvimento é potenciado pelo Mediador nos contextos de Educação e Formação de Adultos.

Assim, resolver as questões de modo cooperativo; respeitar os interesses do outro; comunicar de forma assertiva; desenvolver a escuta ativa e investir na compreensão do outro e na perceção que o outro possa ter de si (Cunha, 2001: 37) são aspetos importantes na resolução construtiva do conflito.

As Profissionais utilizam técnicas que impeçam o escalamento do conflito (*Idem*, p. 41-ss), ou seja, tentam evitar que o conflito adquira um efeito em espiral, tornando-se um ciclo vicioso, procurando trabalhar competências sociais e comunicativas de assertividade e convivência (Rodríguez, 2005)

Cunha (2001, p. 149) afirma que mostrar integridade, preocupação com as partes, consistência e previsibilidade em termos de comportamento são aspetos essenciais na resolução de um conflito. Nesse sentido, as Profissionais procuram criar laços de confiança e empatia, mostrar credibilidade e aceitação, respeitar a posição dos intervenientes, fomentando a abertura de comunicação e potenciando a escuta ativa, primando pela flexibilidade e

criatividade na procura de alternativas, tendo em consideração as necessidades dos Adultos, estimulando o diálogo transformador como aspeto essencial na resolução dos problemas/conflitos, para que estes possam ser encarados de forma construtiva.

Muitas vezes, são as Profissionais a sugerirem formas de ultrapassar os problemas, o que se prende com a falta de autonomia revelada pela maioria dos Adultos. Não obstante, a palavra final é deles e os mesmos devem refletir sobre a melhor forma de resolver a situação, mesmo que guiados pelas Profissionais. Há momentos em que os problemas de comportamento e falta de respeito com colegas e/ou membros da Equipa Pedagógica exigem que, especialmente, no caso das Mediadoras EFA, seja necessário impor regras mais rígidas e, nessas condições, não se verifica negociação, mas imposição. De facto, as regras iniciais foram, nos Cursos EFA, definidas pelos Formandos, pelo que o seu não cumprimento exigiu que as Mediadoras adotassem uma postura impositiva, o que deverá ser problematizado com algum cuidado numa lógica de Mediação Transformadora (Torremorell, 2008).

Não obstante, as Profissionais procuram que os Adultos reflitam sobre a situação e a sua posição na mesma, no sentido de compreenderem as repercussões das suas ações, tanto em termos pessoais, como grupais.

Concluindo, o que se procura não é negar o conflito ou ignorá-lo, mas antes adquirir competências que possibilitem lidar com ele de modo construtivo, criativo e não violento (Murciano e Notó, 2005, p. 30). Gerir o conflito de forma positiva envolve um conjunto de competências (*Idem*, p. 30-ss): ter autonomia pessoal, capacidade para encontrar alternativas efetivas ao problema, ter autoestima, controlo emocional, comunicar/capacidade de dialogar: saber expressar(-se) e saber ouvir, ter paciência.

As Profissionais demonstraram, de uma forma geral, possuir essas competências, tendo como objetivo essencial criar união no grupo, restabelecendo e melhorando a comunicação, no sentido do aumento da qualidade de todo o processo educativo-formativo.

Referências

- Arànega, S. (org.) (2005). *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*. Venezuela : Editorial Laboratorio Educativo;
- Asensio, J. M. (2004). *Una educación para el diálogo*. Barcelona : Ediciones Paidós Ibérica;
- Boqué, M. C. (2005). Mediación escolar : un desafío a la violencia. In S. Arànega (org.) *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto* (pp.37-47). Venezuela : Editorial Laboratorio Educativo;
- Cunha, P. (2001). *Conflito e negociação*. Porto Edições ASA;
- Folger, J. P. & Bush, R. A. B. (1999). Mediação Transformativa e Intervenção de Terceiros : as Marcas Registradas de um Profissional Transformador. In D. F. Schnitman, e S. Littlejohn (org.) *Novos paradigmas em mediação* (pp. 85-100). Porto Alegre: Artmed;
- Jares, X. R. (2002). *Educação e Conflito. Guia de educação para a convivência*. Porto : Edições ASA;
- Littlejohn, S. e Domenici, K. L. (1999). Objetivos e Métodos de Comunicação na Mediação. In D. F. Schnitman, e S. Littlejohn (org.) *Novos paradigmas em mediação* (pp. 209-224). Porto Alegre: Artmed ;
- Murciano, D. & Notó, C. (2005). Mediación escolar. In S. Arànega (org.) *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto* (pp. 25-35). Venezuela : Editorial Laboratorio Educativo;
- Nascimento, E. M. & Sayed, K. M. E. (2002). Administração de Conflitos. In J. T. G. Mendes (org.) *Gestão do Capital Humano* (pp. 47-56). Curitiba : Gazeta do Povo;
- Rodríguez, F. L. (2005). Introducción. In S. Arànega (org.) *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto* (pp. 9-11). Venezuela : Editorial Laboratorio Educativo;
- Schnitman, D. F. (1999a). Novos Paradigmas na Resolução de Conflitos. In D. F. Schnitman, e S. Littlejohn (org.) *Novos paradigmas em mediação* (pp. 17-28). Porto Alegre: Artmed ;
- Schnitman, D. F. (1999b). A Mediação: Novos Desenvolvimentos Geradores. In D. F. Schnitman, e S. Littlejohn (org.) *Novos paradigmas em mediação* (pp. 101-126). Porto Alegre: Artmed ;
- Schnitman, D. F. e Littlejohn, S. (org.) (1999) *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed ;
- Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.

Nota: Esta investigação é financiada pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia.